ALCANCES

Comprende a las tareas de soporte para la detección de problemas básicos en la recepción de reportes de los comunicadores GPRS/SMS en la plataforma Nanomir con su despacho al Software de Gestión de Alarmas que utilice el Prestador de Monitoreo.

El presente documento está dirigido a los operadores y supervisores de la Central Receptora de Alarmas (CRA) y personal de IT capacitados en la administración de servidores y bases de datos.

DETECCIÓN DE PROBLEMAS

RECEPTORES (General)

1. Ir a "Home->Monitoreo de Receptores" y verificar que los mismos se encuentren en estado "OK".
2. Chequear la correcta recepción de eventos provenientes de los equipos Nanocomm, verificando la no repetición de número de paquete para una o varias cuentas seleccionadas para auditar el funcionamiento del receptor. Para esto se debe ingresar en "Home->Monitoreo de Receptores" y luego seleccionar el Icono "Monitorear" en el receptor que se desea auditar (mostrar en una imagen lo escrito y la identificación del número de paquete en la trama)
3. Verificar periódicamente los eventos internos del receptor por posibles eventos generados en caso de que se haya producido alguna falla. Esta sección nos proporciona información sobre los causantes de fallas. Para esto se debe ingresar en "Home->Monitoreo de Receptores" y luego seleccionar el Icono "Eventos Internos" en el receptor que se desea auditar.

RECEPTORES IP

1. Si un receptor está en estado "Error" verificar los eventos internos y su estado en la consola de servicios de Windows del servidor correspondiente. (Imagen con la consola de servicios y seleccionado el servicio receptor)
    a. De no estar iniciado, verificar su estado en Eventos Internos, enviar los logs que se encuentran en "C:\nanocomm\logs" comprimidos a soporte@nanocomm.com.ar y luego borrarlos de la ruta anteriormente mencionada e iniciar el servicio nuevamente. Verificar el correcto funcionamiento del Receptor desde el Nanomir y enviar los nuevos logs generados a Soporte Nanocomm.
    b. Si el servicio está iniciado, verificar su estado en Eventos internos, enviar los logs que se encuentran en "C:\nanocomm\logs" comprimidos a soporte@nanocomm.com.ar y luego borrarlos de la ruta anteriormente mencionada y reiniciar el servicio. Verificar el correcto funcionamiento en el Nanomir y enviar los nuevos logs generados a Soporte Nanocomm.

2. Si un receptor se encuentra en estado "OK" y aún así los eventos nuevos de todos los equipos Nanocomm no son reflejados en el Monitoreo de Receptores y ninguna de las condiciones anteriores se aplica a la situación actual, posiblemente exista un problema en el vínculo de Internet o algún problema de ruteo de puertos. El cliente debe verificar su conexión y el correcto funcionamiento de switches, routers, etc. que estén involucrados en esta solución. Puede solicitar a soporte Nanocomm que realice pruebas externas para comprobar el funcionamiento.
3. Si un receptor está en estado "OK" y se verificó que los eventos ingresan a la plataforma, pero todos los equipos reintentan el envío de eventos, habiéndose detectado que todos los equipos Nanocomm cumplen su lógica de reintentos con el mismo número de paquete correspondiente a cada equipo, el problema está en la devolución de ACK de la plataforma, por lo que se debe verificar el ruteo de salida y la conexión a Internet. También verificar los switch, routers, etc. que están involucrados en esta tarea. Puede solicitar a soporte Nanocomm que realice pruebas externas para comprobar el funcionamiento.

RECEPTORES SMS

1. Ídem punto 1. a y b de RECEPTORES IP.
2. Si en eventos internos del receptor aparece un mensaje que refiere a un SMS que es imposible de borrar, es totalmente normal y es sólo informativo. El servicio se reinicia automáticamente para forzar el borrado, por lo que aparecerán dos mensajes más de "Servicio Iniciado" y "Servicio Normalizado".
3. Si el servicio se encuentra en estado "OK" y se detectó que los SMS de programación enviados desde la plataforma no se marcan como salientes en el monitoreo de una cuenta o los mensajes enviados por los equipos Nanocomm no se reflejan en el monitoreo de este receptor, se debe verificar los eventos internos del mismo. De aparecer un mensaje de "Timeout 2000", se debe reiniciar el módem desalimentándolo y alimentándolo nuevamente. Luego se recomienda que se reinicie el servicio desde la consola de servicios de Windows. De no restablecerse, enviar el Log de este servicio que se encuentra en "C:\nanocomm\logs" a soporte@nanocomm.com.ar. Luego repetir la operación completa.

IMPRESORES

Estos servicios son los encargados de enviar los reportes recibidos, así como los generados al Software de Monitoreo.

1. Verificar en "Home->Configuraciones->Impresores" el estado de los mismos. En caso de tener más de un Impresor, uno siempre es el principal, lo que no significa que sea el activo. Para identificarlo, el mismo debe estar en estado "Enviando". El otro que se encuentra en reposo pero enviando test de vida al SW de monitoreo, normalmente se encuentra en estado "Conectado".
2. Para verificar el funcionamiento del impresor activo se debe ingresar en "Home->Salidas CM". Los eventos pendientes no deben superar los 100 en una situación normal.
3. Verificar periódicamente los eventos internos de cada impresor en "Home->Configuraciones->Impresores" y luego en hacer click en el Icono "Eventos Internos". Allí se visualizarán los posibles fallos en caso que se produzcan.

4. Si el impresor está en estado "Error", se debe comprobar los eventos internos, enviar el log del servicio que se encuentra en "C:\nanocomm\logs" a soporte@nanocomm.com.ar. Luego borrarlo y reiniciar el servicio desde la consola de servicios de Windows. Verificar el funcionamiento desde el menú "Salida CM".
5. Si un impresor está en estado "No Conectado", se debe verificar lo siguiente:
    a. Que el cable RS232 o serial esté firmemente conectado tanto en el servidor de Nanomir como también en el servidor del SW de monitoreo.
    b. Que la receptora creada en el SW final esté habilitada y recibiendo el test de vida.
6. Para ambos casos se recomienda reiniciar los servicios del SW de monitoreo correspondientes a la administración de las receptoras.

SERVICIO CONTROLADOR

Este servicio es el más importante, ya que es el que controla la falta de test, realiza el cambio de clave en los equipos, realiza el test automático de batería para los ED5310 y también verifica el estado de los demás servicios de la plataforma.
Se ejecuta en cada uno de los servidores que conforman la Solución Nanomir a fin de disponer contingencias por la alta importancia de las tareas que realiza.
Estos servicios llevan generalmente el nombre "NANOCOMM SC" seguido del nombre del servidor donde se encuentra instalado.
Al igual que los impresores, estos servicios están corriendo permanentemente y sólo uno es el activo, o sea el encargado de ejecutar las tareas anteriormente mencionadas. Esto quiere decir que si bien es importante que los servicios permanezcan iniciados, si se detiene el activo, otro tomará las tareas que se estaban ejecutando en el mismo lugar donde las dejó el otro.
Si alguno de estos servicios es reiniciado, se deben reiniciar TODOS los demás servicios pertenecientes a la plataforma (Receptores IP, SMS, impresores) ya que de lo contrario se perdería la sincronización y la visualización de los estados en el Nanomir sería errónea.

1. Verificar periódicamente este servicio en la consola de servicios de Windows y de estar parado, enviar el log correspondiente al mismo que se encuentra en "C:\nanocomm\logs" a soporte@nanocomm.com.ar, borrar el log e iniciar nuevamente el servicio. Luego reiniciar todos los servicios pertenecientes a la Solución Nanomir de todos los servidores teniendo en cuenta que en cada servidor existe un controlador y debe ser el primero en reiniciarse.

2. La detección de problemas con este servicio generalmente la hacen los operadores de la central de monitoreo, los cuales al verificar una cuenta, detectan que el equipo no cambio la clave y que el mismo se encuentra en estado reportante, o sea normal.

3. Otra forma por la cual los operadores de la central de monitoreo detectan que el servicio no está funcionando normalmente, es cuando no ingresan faltas de test alguna de los equipos Nanocomm, lo cual por cuestiones del carrier suele pasar.

Para cualquier inconveniente que se presente, se debe realizar el paso 1 de este ítem.

IMPORTANTE

Dado el nivel tecnológico de la Plataforma y la importancia del servicio que presta para los PRESTADORES, es fundamental que los Administradores de servidores, verifiquen periódicamente los visores de sucesos de cada servidor que componen la Solución Nanomir, para atender posibles problemas que el sistema detecte y requieran de su tratamiento.